

KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI LAUT DI PT PELNI CABANG SURABAYA

**(Studi tentang peranan PELNI dalam meningkatkan kualitas pelayanan
jasa transportasi laut terhadap penumpang)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

MIRA KAIMUDIN

079936159

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP 2002/2003**

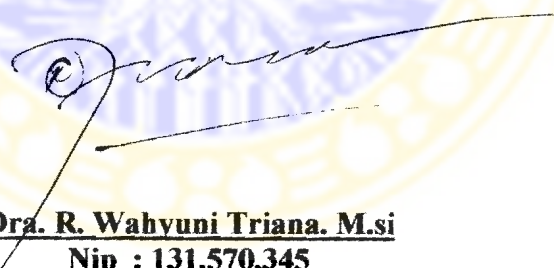
LEMBARAN PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI LAUT

**Studi Tentang Peranan PELNI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Jasa Transportasi Laut Terhadap Penumpang**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan di setujui untuk di ujiankan

Surabaya Mei 2003
Dosen pembimbing



Dra. R. Wahyuni Triana. M.si
Nip : 131.570.345

ABSTRAKSI

Usaha perkapalan mengalami banyak kendala, oleh karena itu berbagai upaya telah dilakukan untuk menjaga keberadaan dari sektor jasa yang menyangkut hajat hidup orang banyak ini, Reorganisasi perusahaan dengan meningkatkan status badan hukum menjadi PT agar lebih leluasa bergerak di mana perubahan ini disertai pula dengan modernisasi sarana dan prasarana. Usaha perkapalan Nasional sekarang dikelola oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) yang dengan demikian lebih banyak kesempatan untuk bergerak dalam mensukseskan misi bisnisnya. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa, kunci suksesnya adalah harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas pada semua pelanggan. Maka dalam penelitian ini mencoba menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan jasa transportasi kapal laut yang dikelola oleh PT PELNI dengan menggambarkan apa yang sebenarnya diterima oleh pelanggan terhadap kelima dimensi jasa transportasi laut yang terdiri dari dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi keberwujudan, dimensi jaminan, dan dimensi empati.

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja PT. PELNI cabang Surabaya dengan mengambil sampel penumpang dari empat kelas yang terdiri dari kelas satu, kelas dua, kelas tiga/ wisata, dan kelas ekonomi. Data yang diperoleh berupa data kualitatif dan data kuantitatif yang di analisis secara kualitatif untuk mencapai kedalaman maknanya.

Dari data yang terkumpul yang kemudian di analisis dan di interpretasikan tergambar bahwa sesungguhnya pihak pengelola sudah melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan jasa transportasi laut kepada pelanggannya. Namun, hasil penelitian di lapangan apa yang diharapkan pelanggan masih jauh dari yang diharapkan. Terbukti masih ada kesenjangan antara apa yang menjadi harapan dan kinerja yang senyatanya dirasakan terhadap pelanggan terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa transportasi laut, yang terutama dikarenakan kurang siapnya sumber daya manusia dalam organisasi untuk mengantisipasi perkembangan tuntutan pelanggan jasa transportasi laut.